

## テーマ: コミュニケーションの改善



**Q.** 職員の連携ミスや、患者さんからのクレームなど、コミュニケーション不足がもたらすヒヤリハットやインシデントが後を絶たず、困っています。そこで、食事会を催すなど、職員間の親睦を図っているのですが、一向に効果が現れません。どうしたらよいのでしょうか？

**A.** 人は、ただ一緒にいれば仲良くなり、現場のコミュニケーションが円滑になるというわけではありません。それぞれの職員が、異なる価値観で働いていれば、互いに衝突したり無関心になったり、連携できる組織にならないのは当然なんです。



### コミュニケーションが円滑な組織づくりのポイント

**【1】 まず、どんな組織にしたいのか？を明確に！**

理念や将来像がハッキリしていなければ、スタッフが丸となってくれることはありません。皆、それぞれに任された仕事に専念しているからです。

**【2】 次に、理念や将来像を実現するための目標を明確に！**

目標を示されて、はじめてスタッフは、進むべき方向性がわかるからです。

**【3】 そのうえで、コミュニケーションの知識や技術を** **！**

方向性がわかると、スタッフがお互いを尊重し合い「そんな病院になろう！」と思うようになります。「もっとお互いに理解し応援し合いたい」と感じた時にコミュニケーションの話を行えば、大いに効果があり、円滑に連携できる組織に変わります。

人間関係の問題の本質は、「わかってもらえない」ことに尽きます。

したがって、スタッフ同士が、「何でも言ってみて！できないは後で決めればよいのだから！」と言い合える現場では、いつもコミュニケーションが円滑です。まずは上層部の方から「何でも言ってみて！」を始めましょう！

#### ★活性化のカギ★

人は誰でも、自分の想いをわかってもらえると元気になるもの。多忙な現場ほど、スタッフが想いを話し合えるコミュニケーションの時間を作ることが活性化のカギとなります。



病院がめざす方向性が明確になり、コミュニケーションが改善すれば、①事故やクレームを予防でき、②業務改善に積極的になり、③スタッフのメンタルトラブルや離職の減少にも繋がります！

無料

お困りのことやご不明な点などがございましたらお気軽にご相談ください！  
社会保険労務士と医業経営コンサルタントがアドバイスいたします(秘密厳守)。



**東京都医療勤務環境改善支援センター随時相談窓口**

**☎ 03-6272-9345** (平日9時30分から17時30分まで)

詳細はこちらから検索！ ⇒

# 勤務環境かいぜんサポートナビ